Dossier client



Recommandations relatives au contenu

Informations générales concernant l'hôtel

Histoire de l'hôtel
Brève présentation du propriétaire de l'établissement et du personnel
Philosophie d'entreprise

Equipements de l'hôtel

Salles de séjour, locaux accessibles au public pour les clients
Salles de jeux pour enfants / Aire de jeux pour enfants
Parking couvert / Parking
Restaurant, bar de l'hôtel, bar indépendant, café (avec heures d'ouverture)
Réception (avec heures d'ouverture et coordonnées)
Possibilités d'effectuer des séminaires
Espace SPA, bien-être et installations de remise en forme (avec heures d'ouverture)

Règlement intérieur et informations importantes

Heures d'arrivée et de départ (check-in / check-out)
Règles particulières (par ex. repos nocturne)
Animaux domestiques
Conditions contractuelles de l'hôtel et tarifs des chambres
Enfants (par ex. accès aux espaces bien-être, au bar)
Acceptation des cartes de crédit et des cartes de débit
Information non-fumeur/s
Clé / Entrée de nuit

Prestations et offres propres à l'établissement

Possibilité de dépôt / de coffre-fort central
Animateur vacances / animation pour enfants / encadrement des congrès
Photocopieuse / possibilité de photocopier et télécopieur à la réception
Service petit-déjeuner
Service bagages et consigne pour bagages / conciergerie



Changement des serviettes et du linge de lit à la demande
Offre de produits d’hygiène à la réception
Idées de menus en guise de suggestion
Vente de produit (par ex. produits propres à l’établissement ou produits régionaux)
Appareil pour nettoyer les chaussures dans l’établissement ou service de nettoyage des chaussures
Service de secrétariat
Service navette / limousine
Service billetterie et vente de cartes via la réception
Lavage et repassage du linge des clients et service de couture
Service réveil
Offre de journaux et de magazines / livres
Service de chambre (y compris horaires)
Coussin supplémentaire et couverture supplémentaire à la demande

Appareils techniques / électroniques / modes d’emploi
Accès Internet dans les espaces publics et les chambres
Climatisation
Radio
Coffre-fort dans la chambre
Téléphone (mode d’emploi, interne, externe, indicatifs pays, décompte, etc.)
TV (mode d’emploi / «Pay TV» / vidéo à la demande)
Réveil

Urgence / Sécurité
Protection incendie et issues de secours
Numéros d’urgence: pompiers, police, secours, médecin
Conseils de sécurité



Recommandations relatives au contenu

Environnement / Développement durable
Tri des déchets
Conseils pour économiser l’électricité
Eau potable
Protection de l’environnement

Infrastructure et transports dans la région
Pharmacies (de garde les week-ends) et droguerie à proximité
Médecins à proximité
Gare / prochaine station
Banque / Distributeur de billets
Horaires des trams / bus / trains de la région
Adresse et heures d’ouverture de l’organisation touristique ou du point information tourisme
Magasins de produits alimentaires
Boutiques de mode
Opticiens
Poste
Location d’équipements de sport, de vélos, d’autos, etc.
Carte de la ville / du village
Service taxi

Offre de loisirs et informations touristiques
Lieux de baignade / piscines, offre bien-être et de soins esthétiques dans la région
Téléphériques/ trains à crémaillère
Offres culinaires: restaurants, pubs, discothèques
Musées / expositions actuelles
Prospectus de l’organisation touristique ou du point information tourisme
Prévisions météorologiques
Attractions touristiques
Activités sportives dans la région
Théâtre / cinéma
Pistes cyclables
Chemins de randonnée

Cette liste n’est pas exhaustive et doit servir de source d’inspiration.